

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi pada Pizza Hut Pekanbaru Jl.Sudirman No.12 Pekanbaru, sedangkan waktu penelitian pada bulan November 2016 sampai dengan selesai.

#### 3.2 Jenis dan Sumber Data

Jenis data dalam penelitian ini berupa :

- a. Data kualitatif, yaitu data yang berbentuk kata, kalimat, skema, dan gambar, seperti literatur-literatur serta teori-teori yang berkaitan dengan penelitian penulis. Data kualitatif bersifat tidak terstruktur, sehingga variasi data dari sumbernya mungkin sangat beragam. Penyebabnya adalah para partisipan atau karyawan yang terlibat dalam riset diberi kebebasan mengutarakan pendapat. Berbagai data ini seperti pendapat, kata-kata atau kalimat yang diungkapkan para karyawan selama ditanyai periset menghasilkan ide/pandangan karyawan yang mendalam terhadap suatu topik riset.
- b. Data Kuantitatif, yaitu data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan (*scoring*). Data kuantitatif bersifat terstruktur, Ragam data yang diperoleh dari sumbernya misalnya pendapat para karyawan yang ditanyai atau objek yang diamati cenderung berpola lebih terstruktur, sehingga mudah dibaca periset. Kondisi ini dimungkinkan sebab, dalam mengumpulkan data, periset menggunakan alat yang terstruktur, misalnya

alternatif jawaban terhadap pertanyaan yang disampaikan kepada responden.

Sumber data dalam penelitian ini berupa :

- a. Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden penelitian melalui wawancara dan kuesioner lapangan. Periset perlu melakukan pengumpulan data/pengadaan data sendiri. Dalam riset pemasaran, data primer diperoleh langsung dari sumbernya misalnya pendapat nasabah/konsumen sehingga periset menjadi “tangan pertama” yang memperoleh data tersebut. Data primer memiliki kredibilitas relative tinggi, sebab periset mampu mengontrol data yang akan digunakan dalam risetnya. Berdasarkan sifatnya, data primer bisa dikategorikan menjadi dua macam, yaitu data kualitatif dan data kuantitatif.
- b. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi, sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain. Biasanya sudah dalam bentuk publikasi seperti data yang diperoleh dari situasi-situasi internet dan data lainnya yang berhubungan langsung dengan objek yang diteliti. Artinya, periset adalah “tangan kedua” yang sekedar mencatat, mengakses, atau meminta data tersebut ke pihak lain yang telah mengumpulkannya lapangan. Keberadaan data sekunder tidak dipengaruhi riset yang akan dijalankan peneliti, sebab data tersebut sudah disediakan pihak lain secara berkala atau pada waktu tertentu.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

**Sugiyono (2010:90)** menyatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi, populasi yang di gunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat Pekanbaru yang datang berkunjung, berbelanja atau pernah berbelanja di Pizza Hut Pekanbaru yang mana jumlah konsumen pada tahun 2016 adalah sebesar 64.320 Pengunjung.

#### 2. Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, **Sugiyono (2010 :116)** misalnya karna ada keterbatasan dana, tenaga dan waktu maka penelitian bisa menggunakan sampel yang di ambil dari populasi itu. Adapun metode sampel yang digunakan adalah metode *Accidental Sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel :

1. Ia adalah konsumen atau pelanggan Pizza Hut
2. Ia pernah membeli produk / makanan Pizza Hut

Jumlah sampel ini dapat diketahui dengan menggunakan rumus Slovin yaitu sebagai berikut :

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$$n : \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Dimana :

n : Ukuran sampel

N : Jumlah populasi

e : Persentase kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan.

Pengambilan sampel yang masih dapat ditoleril atau diinginkan. Dalam penelitian ini sebesar 10%.

$$n : \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

$$n : \frac{64.320}{1 + 64.320 (0,1)^2}$$

$$n : \frac{64. 320}{1 + 643,2}$$

$$n : \frac{64.320}{644,2}$$

n : 99,84 dibulatkan menjadi **100 responden**

Karena dalam penelitian terdapat tiga variabel independen dan satu variabel yang akan di ukur, maka dalam penelitian ini sampelnya adalah 100 orang pelanggan Pizza Hut Pekanbaru. Untuk menentukan sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini digunakan rumus slovin, pemakaian rumus ini mempunyai asumsi bahwa populasi berdistribusi normal dengan menggunakan tingkat error atau kesalahan sebesar 10 % .

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder yang dikumpulkan melalui observasi, studi kepustakaan dan angket. Penelitian yang penulis lakukan menggunakan instrumen (alat pengumpul data) yang terdiri dari beberapa teknik pengumpulan data yaitu angket, wawancara, dan observasi. Teknik pengumpulan data primer yang akan penulis lakukan adalah dengan angkat yaitu melalui penyebaran kuesioner. Kuesioner akan disebarkan kepada pengunjung yang telah dipilih secara *accidental sampling* yaitu pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti ditempat penelitian dapat dijadikan sampel dengan syarat orang yang mengkonsumsi produk dari tempat yang diteliti sebanyak dua kali. Sedangkan pengkajian data sekunder akan dilakukan berdasarkan sumber-sumber literatur yang berkaitan dengan variabel yang diteliti. Selanjutnya hasil dari data primer akan diasosiasikan dengan data sekunder. Metode pengumpulan data yang dipergunakan pada penelitian ini adalah :

Kuesioner, yaitu suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis pada responden untuk menjawab. Kuesioner yang diberikan dalam bentuk *skala likert* dengan pilihan jawaban sebagai berikut :

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sangat Setuju (SS)	= 5
Setuju (S)	= 4
Netral (N)	= 3
Tidak Setuju (TS)	= 2
Sangat Tidak Setuju (STS)	= 1

Survei, yaitu suatu teknik pengumpulan data melalui kuesioner terstruktur, berarti semua pertanyaan yang diajukan kepada setiap responden merupakan pertanyaan standar.

### 3.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan dua macam teknik analisis yaitu statistik deskriptif dan analisis jalur. Untuk menguji hipotesis dan menjawab rumusan masalah pertama dan kedua digunakan analisis statistik deskriptif. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara menjelaskan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. (Sugiyono, 2009:112). Metode yang digunakan yaitu dengan menghitung distribusi frekuensi serta menyajikan data dalam bentuk tabel.

Secara sederhana, model penelitian yang dilakukan adalah mengkaji variabel dependent yaitu keputusan pembelian yang dipengaruhi oleh variabel Independent yaitu perilaku konsumen. Selanjutnya model ini akan dijabarkan dalam dimensi-dimensi yang berkaitan didalamnya.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3.7 Uji Kualitas Data

Metode analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### 3.7.1 Uji Validitas

Instrument yang valid menurut (Ghozali, 2012:53) adalah instrumen yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

Menurut Duwi Priyatno,(2010:90) kriteria yang digunakan atau batas minimum suatu instrumen atau angket dinyatakan valid atau yang dianggap memenuhi syarat yaitu nilai validitas diatas 0.30 adalah nilai yang dapat diterima dalam analisis faktor. Analisis ini dilakukan untuk menggurkan item-item instrumen yang nilainya dibawah 0.30. apabila digugurkan, penelitian melakukan analisis berikutnya. Jika terdapat item-item instrumen yang dibawah 0.30 maka penelitian menggugurkan sekali lagi. Jika tidak ada lagi nilai item-item dibawah 0.30 maka analisis faktor tidak dilanjutkan.

#### 3.7.2 Uji Realibilitas

Uji reabilitas adalah tingkat kestabilan suatu alat pengukur dalam mengukur gejala atau kejadian. Pengujian reabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah hasil dari jawaban kuesioner oleh responden benar-benar stabil dalam mengukur suatu gejala atau kejadian. Semakin tinggi reabilitas suatu alat pengukur, semakin stabil pula alat pengukur tersebut

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan sebaliknya jika reabilitas alat pengukur tersebut rendah maka alat tersebut tidak stabil dalam mengukur suatu gejala. Instrumen yang realibel adalah instrumen yang digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama.

Uji reabilitas menurut (Ghozali, 2011:47) mengatakan yang dimaksud dengan reliabilitas adalah suatu angka yang menunjukkan konsistensi suatu alat ukur didalam mengukur objek yang sama. Pengujian dapat menggunakan metode *alfa cronbach*, dengan cerita *alfa cronbach* dari masing-masing variabel lebih dari 0,6 maka alat ukur dalam penelitian ini dapat dikatakan reliabel.

### 3.7.3 Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variable peganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2012:160). Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal, dan plotting data residual normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya (Ghozali,2012:161)

### 3.8 Uji Asumsi Klasik

#### 3.8.1 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antara variabel independent, jika terjadi korelasi maka terdapat problem multikolonieritas. Untuk mengetahui ada tidaknya multi kolonieritas antar variabel, dapat dilihat dari Variable Inflation (VIF) dari



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

masing-masing variable kurang dari sepuluh dapat dinyatakan tidak terjadi multikolonieritas.

### 3.8.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Uji Heteroskedastisitas dengan metode analisis grafik dilakukan dengan mengamati scatterplot. Untuk mengetahui ada tidaknya gejala heterokedastisitas dalam penelitian ini menggunakan metode sperman Rank Correlation. Apabila hasil pengujian menunjukkan lebih dari  $\alpha = 5\%$  maka tidak ada heterokedatisitas.

### 3.8.3 Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui apakah dalam persamaan regresi mengandung korelasi serial atau tidak diantara variabel pengganggu. Menurut (Suliyanto,2011:126) untuk mengetahui adanya autokorelasi digunakan uji Durbin – Watson mendekati angka 2 berarti tidak ada autokorelasi.

### 3.9 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen yaitu kepercayaan, komitmen, komunikasi, dan penangan keluhan terhadap variabel dependen yaitu keputusan pembelian di Pizza Hut Pekanbaru.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan

Y	: Variabel Terikat (Keputusan pembelian)
X	: Variabel bebas
a	: Konstanta
X <sub>1</sub>	: Faktor Psikologis
X <sub>2</sub>	: Faktor Pribadi
b <sub>1</sub> , b <sub>2</sub> ,	: Koefesien Regresi
e	: Variable Error

### 3.10 Uji Hipotesis

Penguji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda berdasarkan uji secara simultan (Uji F), Uji secara parsial (Uji t), uji koefisien Determinasi ( $R^2$ ), maka digunakan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan bantuan *software* SPSS.

#### 3.10.1 Uji parsial (Uji T )

Uji T atau uji parsial bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh variabel bebas secara individual dalam menjelaskan variabel terikat. Selanjutnya untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara individual (parsial) dengan ketentuan sebagai berikut :

1.  $T$  (hitung)  $>$   $t$  (tabel), maka:  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas dan variabel terikat.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.  $T \text{ (hitung)} < t \text{ (tabel)}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas dan variable terikat.

### 3.10.2 Uji Simultan (Uji F)

Untuk mengetahui variabel bebas secara (simultan) terhadap variabel terikat, maka dilakukan uji f dengan membandingkan antara  $F_{hitung} > F_{tabel}$ . Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka :  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya terdapat pengaruh secara silmutan antara variabel bebas dan variabel terikat.
2. Apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka :  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara variable bebas dan variable terikat.

### 3.10.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Ghozali (2012:97)** mengemukakan bahwa koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada dasarnya digunakan untuk mengetahui presentase perubahan variabel dependen (Y) yang disebabkan oleh variabel independen (X). Setiap tambahan satu variabel independen, maka nilai  $R^2$  pasti meningkat tidak peduli apakah variabel

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

Selanjutnya untuk melihat besarnya kontribusi variabel bebas ( $X_1, X_2$ ) terhadap variabel terikat (Y) maka digunakan uji koefisien Determinasi berganda (R square). Untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel  $X_1, X_2$  terhadap variabel Y digunakan uji koefisien dterminasi berganda ( $R^2$ ). Nilai  $R^2$  ini mempunyai range 0 (nol) maka variable secara keseluruhan tidak bisa menjelaskan variable terikat.